

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dibuktikan dengan nilai *t-statistic* 1.862 < *t-tabel* 1.9962 dan nilai *p-values* 0,063 > 0.05, yang berarti tingkat kepuasan pengguna aplikasi BRImo tidak dipengaruhi oleh seberapa baik kualitas sistem dari aplikasi BRImo.
2. Variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dibuktikan dengan nilai *t-statistic* 3.923 > *t-tabel* 1,9962 dan nilai *p-values* 0,000 < 0.05. Hasil tersebut menunjukkan pengguna akan puas apabila informasi yang diberikan aplikasi BRImo memiliki kualitas yang baik.
3. Variabel kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dibuktikan dengan nilai *t-statistic* 3.297 > *t-tabel* 1.9962 dan nilai *p-values* 0.001 < 0.05. Hasil ini membuktikan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan aplikasi BRImo, yang berarti jika layanan yang diberikan baik maka pengguna akan merasa puas terhadap aplikasi BRImo.

4. Variabel manfaat bersih (*net benefit*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dibuktikan dengan nilai *t-statistic*  $4.380 > t\text{-tabel } 1.9962$  dan nilai *p-values*  $0.000 < 0.05$ . Hasil pengujian menunjukkan apabila pengguna merasa aplikasi BRImo bermanfaat maka pengguna akan merasa puas.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kualitas sistem kurang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi, kualitas layanan dan hasil bersih berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka dapat disimpulkan kepuasan pengguna akan meningkat apabila kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan hasil bersih pada aplikasi BRImo dirasa baik.

## **6.2 SARAN**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diajukan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas informasi, kualitas layanan, dan manfaat bersih dapat dipertahankan dan ditingkatkan yang nantinya akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi BRImo.
2. Untuk penelitian yang akan mendatang, disarankan untuk menggunakan metode lain dan/atau menambah variabel-variabel independen lain. Ini dimaksudkan agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas dan spesifik mengenai permasalahan yang akan diteliti.